

**PENGARUH DAYA TARIK WAHANA WISATA DAN KUALITAS
LAYANAN WISATA TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyarat Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:

Dena Apsari Putri Dewanto
201510160311161

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
JULI 2019**

**PENGARUH DAYA TARIK WAHANA WISATA DAN KUALITAS
LAYANAN WISATA TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyarat Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:

Dena Apsari Putri Dewanto
201510160311161

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
JULI 2019**

SKRIPSI

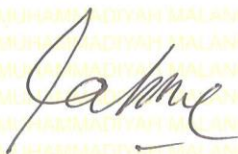
PENGARUH DAYA TARIK WAHANA WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM)

Oleh :

Dena Apsari Putri Dewanto
201510160311161

Diterima dan disetujui
pada tanggal 22 Juli 2019

Pembimbing I,



Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II,



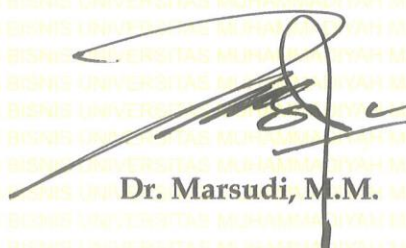
Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

SKRIPSI

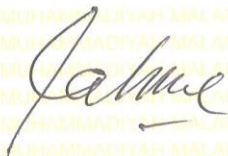
PENGARUH DAYA TARIK WAHANA WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM)

Oleh :

Dena Apsari Putri Dewanto
201510160311161

Diterima dan disetujui
pada tanggal 22 Juli 2019

Pembimbing I,



Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II,



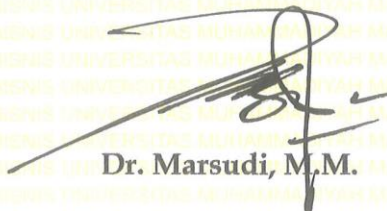
Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DAYA TARIK WAHANA WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dena Apsari Putri Dewanto

NIM : 201510160311161

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Juli 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Widayat, M.M.

Penguji II : Dr. Eko Handayanto, M.M.

Penguji III : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

1.
2.
3.
4.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Signature of Dr. Marsudi, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DAYA TARIK WAHANA WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dena Apsari Putri Dewanto

NIM : 201510160311161

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Juli 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Widayat, M.M.

Penguji II : Dr. Eko Handayanto, M.M.

Penguji III : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

1.
2.
3.
4.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idris Zuhroh, M.M.

Signature of Dr. Marsudi, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang telah diteliti atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dandisebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Malang, 14 Agustus 2019



Dena Apsari Putri Dewanto

201510160311161

**PENGARUH DAYA TARIK WAHANA WISATA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM)

Dena Apsari Putri Dewanto

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email: denadewanto18@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tarik wahana wisata dan kualitas layanan dengan melihat kepuasan pengunjung terkait hal tersebut dalam loyalitas pengunjung pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM. Jenis penelitian ini adalah penelitian *eksplantatif* kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah 150 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan asumsi klasik dan analisis jalur. Hasil asumsi klasik menunjukkan bahwa seluruh residu variabel daya tarik wahana wisata, kualitas layanan, kepuasan pengunjung, dan loyalitas pengunjung berada pada garis normal. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terbukti memediasi hubungan daya tarik wahana wisata dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengunjung. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan Sobel. Hasil uji t menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan positif antara daya tarik wahana wisata dengan loyalitas pengunjung. Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara kualitas layanan dengan loyalitas pengunjung. Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara kepuasan pengunjung dengan loyalitas pengunjung. Hasil uji Sobel menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan positif keputusan pengunjung memediasi daya tarik wahana wisata dengan loyalitas pengunjung. Hasil uji Sobel menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan positif keputusan pengunjung memediasi kualitas layanan dengan loyalitas pengunjung.

Kata Kunci: Daya tarik wahana wisata, kualitas layanan, keputusan pengunjung, loyalitas pengunjung, analisis jalur

***THE EFFECT OF TOURISM ATTRACTION AND QUALITY OF SERVICES
ON LOYALTY WITH SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES
(Study on Sengkaling UMM Recreational Park Visitors)***

Dena Apsari Putri Dewanto

Management Study Program of the Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Malang

Tlogomas No. 246 Malang, East Java

[*denadewanto18@gmail.com*](mailto:denadewanto18@gmail.com)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of attraction of tourist rides and service quality by looking at visitor satisfaction related to this in the loyalty of visitors to the Sengkaling UMM Recreational Park. This type of research is quantitative transplanted research. The sample in this study were 150 respondents. The sampling technique uses accidental sampling. The technique of collecting data using a questionnaire. The analysis tool used is classical assumptions and path analysis. The results of classical assumptions show that all tourist attraction attraction variables, service quality, visitor satisfaction, and visitor loyalty are on the normal line. The results of path analysis show that visitor satisfaction has been proven to mediate the relationship of attraction of tourist rides and service quality to visitor loyalty. The hypothesis testing uses the t test and Sobel. The results of the t test show that there is no significant positive effect between the attraction of tourist rides and visitor loyalty. The t-test results show that there is a positive significant effect between service quality and visitor loyalty. The results of the t test show that there is a significant positive effect between visitor satisfaction and visitor loyalty. The Sobel test results showed that there were significant positive influences on visitor decisions mediating the attraction of tourist rides with visitor loyalty. The Sobel test results showed that there was a significant positive effect on visitors' decisions mediating service quality with visitor loyalty.

Keywords: Attraction of tourist rides, service quality, visitor decisions, visitor loyalty, path analysis

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmaT dan hidayah-Nya berikut sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Daya Tarik Wahana Wisata dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat sarjana ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunannya, skripsi ini tidak jauh dari keterbatasan dan kekurangan, namun berkat bantuan banyak pihak termasuk dosen pembimbing, keterbatasan dan kekurangan tersebut dapat di minimalis. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, karunia, dan rezeki kepada saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Dr. H. Fauzan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Marsudi, M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Dra. Titik Ambarwati, M.M. selaku Dosen Wali kelas Manajemen C angkatan 2015 yang luar biasa sabar memberikan motivasi, bimbingan, arahan serta doa yang tulus sehingga terselesaikannya perkuliahan serta skripsi ini.

6. Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M. selaku dosen pembimbing I yang penuh kesabaran telah mengoreksi serta memberikan bimbingan dan memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Drs. Dicky Wisnu UR, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah sudi meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Alm. M. Naim K. Dewanto dan Ibunda Dra. Titik Winarni yang telah melahirkan saya, banyak memberikan doa, ridho, dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
10. Terima kasih kepada adik kadung saya Bimo Ramadhon Putra Dewanto yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada keluarga manajemen C angkatan 2015 yang selalu senantiasa memberikan pengalaman terbaik, dukungan, hiburan, semangat, canda dan tawa serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya Maulinda Isna Muhanifa, Adinda Alfi Nur R, M. Niqobul Lubab, Syarif Gady yang selalu memberi semangat, doa, dan bantuan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Terima kasih kepada team spondeng sahabat seperjuangan dari awal kuliah hingga saat ini yaitu Aryf, Rohman, Raifal, Nida, Ferdi, Noven, Lelly, Bella, Rafika, Morin, Jelita, terutama kepada Ferdi, Aryf, dan Lelly yang telah memberi semangat dan membantu kesulitan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Terima kasih kepada team wolulas sahabat seperjuangan dari awal SMA hingga saat ini yaitu Elsa, Apik, Dea, dan Futiha yang telah memberi semangat, doa untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebbaikannya menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis percaya kebaikan dan pertolongan yang telah diberikan oleh bapak/ibu/saudara sekalian insyallah akan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang lebih besar dan tentunya jauh lebih baik. Penulis berharap semoga hasil tulisan ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan kedepannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 5 Juli 2019

Dena Apsari Putri Dewanto

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
A. Landasan Teori	10
B. Kerangka Pikir Penelitian.....	30
C. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Lokasi Penelitian	34
B. Jenis penelitian	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian	34
D. Jenis dan Sumber data	34
E. Teknik Pengambilan sample	35
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
G. Alat Pengukuran Data	39
H. Rancangan Analisis	38
I. Teknik Analisis Data.....	42
J. Uji Asumsi Klasik	44
H. Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Karakteristik Responden	47
B. Hasil Uji Instrumen	50
C. Hasil Analisis Data.....	54
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
E. Hasil Uji Hipotesis	67

F. Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	30
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
Tabel 3.2 Rentang Skala	43
Tabel 4.1 Frekuensi Kategori Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Frekuensi Kategori Usia.....	49
Tabel 4.3 Frekuensi Kategori Status Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Daya Tarik Wahana Wisata, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung, dan Loyalitas	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.6 Presepsi Responden pada Variabel Daya Tarik Wahana Wisata.....	54
Tabel 4.7 Presepsi Responden pada Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4.8 Presepsi Responden pada Variabel Kepuasan Pengunjung	57
Tabel 4.9 Presepsi Responden pada Variabel Loyalitas Pengunjung	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji VIF.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser	63
Tabel 4.13 Hasil Regresi Variabel Daya Tarik Wahana Wisata dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung	64
Tabel 4.14 Hasil analisis Regresi Variabel Daya Tarik Wahana Wisata dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening	65
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis Sobel	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	79
Lampiran 2. Output SPSS	75
Lampiran 3. Tabulasi	86



DAFTAR PUSTAKA

- Adi Irawan, 2017, Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Bekunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening, Studi pada Kasus Objek Wisata Teluk Kilauan.
- Anwani, Adi Prasetyo Kurniawan, 2016, Pengaruh Daya Tarik dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Ekowisata Gunung Api Purba Nglanggeran, Patuk, Gunung Kidul, Yogyakarta.
- Aris Irnandha, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat, Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta.
- Brahmanto, E., Hermawan, H., & Hamzah, F. (2017). Strategi pengembangan kampung batu malakasari sebagai daya tarik wisata minat khusus. *Inarxiv*.
- Clara 2017, pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.
- Dessy Fitriyani Wulandari, 2017, Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo, Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara.
- Diyah Megantara, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Daya Tarik Wisata Terhadap Loyalitas Pelanggan Wisatawan Kawasan Gunung Kelud Kabupaten Kediri.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi Kesembilan). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Eka Rosyidah Aprilia, Edriana Pangestuti, 2017, Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang.
- Endi Sarwoko, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Konsekuensinya Pada Loyalitas, Studi pada Obyek Wisata di Kabupaten Malang.
- Felita Sasongko, Dr. Hartono S, 2013 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria.
- Gronroos, C.1992. *Service Management and Marketing*. Lexington Books. Massachusetts, Toronto
- Griffin, Jill. 2005. *Customer loyalty*. Jakarta: erlangga.

- Handika Fikri Pratama, 2012 Pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata sejarah benteng marlbrough di kota bengkulu.
- Hary Hermawan, 2017, Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan, Studi pada Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran.
- Hermawan, h. (2017a). Pengantar manajemen hospitality. Jawa tengah: penerbit NEM.
- Hermawan, H. (2017b). Pengaruh daya tarik wisata, keselamatan dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan: studi community based tourism di gunung api purba nglanggeran. Wahana informasi pariwisata: media wisata, 15(1), 562-577.
- Januar Efendi, Ai Lili Yulianti, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung.
- Niko Saputra, 2017, Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Objek Wisata Pantai Air Manis Padang.
- Nira Apriwanti, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Adityawarman.
- Novita Rifaul, 2016, Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan, Studi Pada Ponpes Biharu Bahri Asali Fadhoilir Rohman Turen-Malang-Jawa Timur.
- Nurafni, 2015, Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Swalayan Smart Pasir Pengaraian.
- Parasuraman, A., V, A, Zeithaml, dan L.L, Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal Of retailing*, Vol. 64, No.1.
- Radiosunu, 2001. Manajemen pemasaran: suatu pendekatan analisis yogyakarta, BPFE.
- Rizki Fajar Kusumo Putro, 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediiasi, Studi pada Pelanggan *Fixed-Wire Line Phoned* di Surakarta.
- Sandriana Marina, Andi Darmawati, Indra Setiawan, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan *Full Service Airlines*.

- Sri rahayu, 2012, pengaruh promosi, kualitas layanan, citra merek terhadap kepuasan wisatawan dan implikasinya terhadap loyalitas wisatawan pada objek pariwisata di DKI Jakarta.
- Sopyan, 2015, Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening, Studi pada Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu.
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen jasa, edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2004). Kepuasan dalam pelayanan. Jakarta: Salemba Empat.
- Weisheng Chiu, Shiheng Zeng, Philip Shao-Tung Cheng, (2006) "The influence of destination image and tourist satisfaction on tourist loyalty: a case study of Chinese tourists in Korea", International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, Vol. 10 Issue: 2, pp.223-224.
- Wulan, R.I. 2003. Penataan dan pengembangan Taman Rekreasi Sengkaling Malang. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: jurusan arsitektur fakultas teknik universitas diponegoro.
- Yafie Erina Zilfia, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Butik Meliara di Bandar Lampung.
- Yoeti, Oka A. 1996. pengantar ilmu pariwisata. Bandung: Angkasa.